

Gobierno electrónico en Chile: estado del arte. Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Departamento de Ingeniería Industrial, Programa de Modernización de la Gestión Pública. Gobierno de Chile, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, Ministerio de Secretaria General de la Presidencia, Universidad de Chile, Departamento de Ingeniería Industrial, Santiago de Chile 2003, 134 págs.

Chile es uno de los estados más comprometidos con la implementación de políticas, estructuras e infraestructuras necesarias para el desarrollo del gobierno electrónico. Cuenta, además, con uno de los mayores índices de penetración tecnológica de América, bastante distante del caso colombiano, y es uno de los países del mundo que ha logrado mejores resultados en su proceso de implementación del gobierno electrónico. Por este motivo, el documento entregado por la Universidad de Chile y el Programa de Modernización de la Gestión Pública, se vuelve un referente válido en cuanto a la implementación de políticas públicas relacionadas con el desarrollo del gobierno electrónico.

El documento, presentado en conjunto por el gobierno chileno y la Universidad de Chile, hace una presentación seria y equilibrada de lo que significa el

gobierno electrónico arrancando desde una concepción básica de la sociedad de la información.

Los ámbitos de trabajo definidos, en este libro, como marco para el desarrollo del gobierno electrónico, son de gran validez, tanto para Chile como para Colombia, pues ambos estados comparten una serie de características, en especial las geográficas como la difícil orografía, que hacen de gran relevancia el trabajo desarrollado en este documento. Estos ámbitos son: “tipo de actividad, orientación a diferentes tipos de usuarios, contexto territorial y niveles de descentralización¹ externalización, y coordinación interna”.

Esta delimitación del tema, sumada a una revisión de casos aplicados, hacen de este texto una referencia válida, para estudiar la aplicación del gobierno electrónico en Chile, permitiendo hacer, además, observaciones comparadas, ya que las consideraciones de modernización y eficiencia del Estado, son un debate actual y válido para todos los gobiernos.

El marco general de la verificación de políticas aplicadas a la implementación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC), obedece a una línea de tiempo, en la que se presentan los diferentes procesos que se han llevado a cabo en Chile. Dentro del ejercicio de revisión que se hace en el libro es interesante resaltar como la evaluación comienza revisando las

¹ El tema de la descentralización ha sido tema de amplio debate político en Colombia.

diferentes iniciativas desarrolladas por los agentes estatales antes de la aparición del instructivo presidencial No. 005, de mayo de 2001 (presidente Lagos)² en el que se institucionaliza el concepto de gobierno electrónico, y de paso se obliga a que las entidades del gobierno destinen recursos para la implementación de esta política.

Esta revisión de un antes y un después, permite no sólo verificar el resultado de las diferentes iniciativas desarrolladas en Chile, sino que sirve como caso ampliado para desarrollar proyectos, teniendo en cuenta cómo funcionaron los diferentes esfuerzos y qué posibilidades brindan para ser desarrollados en otros escenarios.

Para la evaluación de las políticas se definen en el texto tres variables fundamentales: infraestructura (denominada en el texto como *stock*), utilización e impacto. Que por demás, se puede decir que son consistentes con la metodología de medición que utiliza la Organización de las Naciones Unidas para medir el desempeño logrado en la implementación del gobierno electrónico³.

De los resultados obtenidos en esta evaluación el más sorprendente es el relacionado con la entidad encargada del manejo de los impuestos en Chile (Servicio de Impuestos Internos), pues

aparece con uno de los porcentajes más altos de crecimiento y es mundialmente reconocido por su alto nivel de recaudación en línea.

Uno de los puntos clave que se desarrolla en la parte final del texto, y que tiene gran trascendencia para estados con deficiencias en su desarrollo, es que ciertos servicios que presta el Estado a sus ciudadanos mejoran notablemente en el corto plazo. Situación contraria a la mayoría de políticas públicas, que sólo muestran resultados en el mediano o largo plazo. Se logra con esto una mayor relevancia del tema del gobierno electrónico, para países en vías de desarrollo.

Finalmente, el libro plantea una serie de conclusiones relevantes para el diseño e implementación de estrategias que busquen un Estado más eficiente y cercano al ciudadano. En este aparte, se enumeran con claridad los inconvenientes que ha tenido el desarrollo del gobierno electrónico en Chile (que no están muy lejanos del caso colombiano), para luego adentrarse en los desafíos, que van desde lo político hasta lo técnico, sin dejar de lado problemas socio económicos como el del acceso a la tecnología.

Para concluir, se puede decir que este documento, escrito en conjunto por la academia y el gobierno chileno, es una

² Instructivo que para el caso colombiano tendría como equivalente la Directiva 002 del gobierno del presidente Pastrana.

³ Para mayor información en este tema ver las diferentes publicaciones de Benchmarking E-Government: A Global Perspective. UN.

referencia válida para la comprensión del gobierno electrónico, a la vez que puede prestar una función de guía o manual para la revisión e implementación de políticas públicas relacionadas con la modernización tecnológica de los estados, sobre todo para el caso colombiano, donde al igual que en Chile, la cordillera de los Andes se presenta como una barrera sólida (y, por ende, costosa) para la comunicación y el desarrollo tradicional, y en el que las nuevas tecnologías de la comunicación y la información están llamadas a jugar un papel determinante.

HARÚN MANUEL ABELLÓ SILVA

Benjamín R. Barber. *Un lugar para todos. Cómo fortalecer la democracia y la sociedad civil.* Barcelona-Buenos Aires- México, Paidós, 2000.

Este profesor de la Universidad de Maryland, nos sorprende con un planteamiento provocativo sobre la democracia. Habla en plural: las democracias, donde los ideales de la sociedad civil deben ser rescatados, para que haya un lugar para todos, como el título de su obra.

El libro que llegó al mercado casi diez años después de la caída del Muro de Berlín, la versión original -en inglés- salió al mercado en 1998, hace notar tres obstáculos para la creación de una sociedad civil: el propio gobierno, los dogmas del

mercado y los anhelos de comunidad.

Y sin duda impacta. Primero, porque el profesor Barber es un analista político que conoce bien el tema de la democracia. Entre sus publicaciones cabe destacar *Strong Democracy* (1984), *Jihad Vs McWorld: Terrorism's Challenge to democracy* (1996) y *A Passion for Democracy* (2000). Desde sus inicios aprendió que hay muchos caminos para llegar a la democracia y muchas formas. Segundo, porque deja notar que en un mundo globalizado, con un capitalismo rampante y con un sistema democrático triunfador, la noción de sociedad civil cobra más relevancia que nunca. Y, finalmente, porque se arriesga con una serie de estrategias prácticas para fortalecerla.

Página a página, y con ejemplos estadounidenses, muestra que la llamada “ley de acero de la oligarquía”, el mito de la mano invisible y la sed comunitaria no suelen ser los mejores aliados para fortalecer la sociedad civil. Hace un ligero barrido por los extremos ideológicos (liberal y conservador) y denota que la fuerza reciente del discurso viene de los debates que han promovido pensadores como Robert Putnam, Francis Fukuyama, Amitai Etzioni, entre otros, que también se han referido al declive del capital social en Estados Unidos de América.

Lo más importante para Barber es que la sociedad civil tiene una conexión con la política y no es simplemente una noción de moda. Justamente por eso es indispensable para la democracia. La